



REF.: APRUEBA CONVENIO DE COLABORACION ENTRE FUNDACION PRODEMU Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 024 /

COYHAIQUE, 11 JUN. 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 14 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta N°197 de 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO DE LA MUJER, PRODEMU ubicada en la comuna y ciudad de Coyhaique, suscribieron con fecha 10 de Junio de 2015 un Convenio de Cooperación Mutua, el cual tiene por objeto contribuir a crear una cultura de consumo responsable y respeto de los derechos de los consumidores mediante la educación y la entrega de información en estas materias.

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad del Director Nacional o las delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en la letra b) de la Resolución Exenta N°197 de 18 de Diciembre de 2013, de este Servicio Nacional del Consumidor, esto es, suscribir con organismos del Estado, Municipalidades, Universidades y otras entidades públicas o privadas para el mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio.

3°.- La facultad delegada que detenta este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución Exenta N°197 de 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Colaboración Mutua celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO DE LA MUJER, PRODEMU, suscrito con fecha 10 de Junio de 2015, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA  
ENTRE  
"PRODEMU"  
FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA MUJER"  
Y  
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

EN COYHAIQUE, REPÚBLICA DE CHILE, a 10 de junio de 2015, comparecen, la **"FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA MUJER, PRODEMU**, Rol Único Tributario N° 72.101.000-7 representada por **Doña LAURA ALVAREZ DIAZ, Directora Ejecutiva Regional/ Provincial de Prodemu Aysén**, cédula de Identidad N°9.775.640-6; ambos con domicilio en calle Bilbao N°1203, Comuna y ciudad de Coyhaique, en adelante e indistintamente, Prodemu y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Directora Regional **Doña Karina Acevedo Auad**, cédula de identidad N° 10.010.248-K, ambos con domicilio para estos efectos en calle Presidente Ibáñez N°355, comuna y ciudad de Coyhaique, en adelante e indistintamente "SERNAC"; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

**PRIMERO** Antecedentes:

El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección a los consumidores y consumidoras, y la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu, han acordado celebrar el presente convenio, que tiene como principal objetivo: Formar a las diferentes mujeres de la Región que participan de la oferta programática de Prodemu en temáticas de Derechos en consumo por medio de la realización de actividades educativas, el traslado de información en la materia y la asesoría en temas propios de la ley 19.496 (de protección de los derechos de las y los consumidores), de acuerdo a las especificaciones que más adelante se desarrollen.



## **SEGUNDO** Actividades Educativas:

El SERNAC se compromete a llevar a cabo charlas, talleres con apoyos audiovisuales y otras actividades de tipo educativo formativo, orientadas tanto a funcionario/as de Prodemu como a la población que atienden, principalmente en temas asociados a materias de consumo y su empoderamiento a la hora de establecer relaciones de consumo. Los temas a abordar deberán coordinarse con dos semanas de anticipación o más. Los temas priorizados a realizar son:

- **Asociatividad en Consumo (en el marco de los derechos del consumidor y consumidora):** Esta temática busca promover el derecho de las personas a asociarse y al fortalecimiento de la participación ciudadana en temas de consumo en el territorio, también relevar en las personas la importancia de establecer un rol activo en las relaciones de consumo y en el Sistema de Protección al Consumidor de la Región.
- **Cultura y seguridad en consumo:** En un contexto de globalización e innovación constante del mercado y sus productos, es esencial para los consumidores y consumidoras estar correctamente informados sobre la seguridad de lo que compran. Es por ello que trasladar este tipo de temáticas busca promover comportamientos responsables en consumidores, consumidoras y proveedores para evitar riesgos y daños a la salud e integridad física para un consumo seguro. En este sentido la seguridad en el consumo o el derecho al consumo seguro está contemplada la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.
- **Endeudamiento:** a través del trabajo del concepto de endeudamiento se busca que la persona pueda darse cuenta si está sobre endeudado/a, aprenda algunas formas para salir del sobre endeudamiento, conozca formas de organizar el presupuesto y las consecuencias del sobreendeudamiento.
- **Normativa Legal:** Persigue el trabajo de este tema que las personas conozcan la ley, identifiquen a los actores relevantes de las atribuciones de SERNAC.



- **Derechos y Deberes del Consumidor (a):** El Aprendizaje esperado al término de cada actividad educativa es que las personas ejerzan sus diferentes derechos como consumidores y consumidoras, conforme a lo establecido en el Ley N°19.496 (Ley de los Derechos de los Consumidores), en tres momentos del ciclo de la compra: antes, durante y después de la compra o contratación de un servicio.

#### **TERCERO** Asesoría.

El SERNAC se compromete a asesorar en temas de consumo a las consumidoras que la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, atiende, a través de jornadas de atención de consultas y/o reclamos, reuniones informativas u otras instancias que se coordinen de común acuerdo, según el interés y las demandas que surjan por parte de Prodemu.

#### **CUARTO** Entrega de material informativo:

El SERNAC se compromete a hacer entrega en forma periódica de material informativo en materias de consumo (volantes, dípticos, manuales, otros), a fin de que dicha información sea difundida por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu a la población que atiende en la Región. La cantidad de material que se envíe y la periodicidad del despacho, será acordada entre las partes.

#### **QUINTO** Otras Actividades:

El SERNAC se compromete a participar en las actividades articuladas desde la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu, cuyo enfoque sea **velar por los intereses de las consumidoras y fortalecer el ejercicio de sus derechos.**

#### **SEXTO** Aspectos Logísticos:

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu se compromete a poner a disposición un espacio físico idóneo para la ejecución de las distintas actividades, como así también proporcionar las condiciones que sean necesarias



para la realización adecuada de las acciones que se programen en el marco del presente Convenio.

**SÉPTIMO** Compromiso e Integración:

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu se compromete a entregar las facilidades del caso para que las distintas actividades acordadas, y calendarizadas en su momento, puedan llevarse a cabo según lo planificado.

Asimismo se compromete a gestionar la distribución del material de consumo que le sea remitido desde el SERNAC. Finalmente la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu se compromete a poner en conocimiento del SERNAC las situaciones de vulneración en materias de consumo de las que tome conocimiento.

**OCTAVO** Contrapartes:

Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan del presente Convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa a doña **Pamela Flores Mora**, Profesional de Apoyo de la Dirección Regional. Por su parte, Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu designa a doña **Eva Bahamondes Tapia**, en su calidad de Profesional de Apoyo de la Fundación, para que efectúen las coordinaciones que sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones que del presente instrumento devienen.

**NOVENO** Vigencia:

Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Aysén, y tendrá una duración de dos años, renovables tácitamente por igual lapso, si ninguna de las partes manifiesta por escrito a la otra su voluntad de ponerle término, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al vencimiento. Asimismo, las partes se reservan su derecho a poner término anticipado al convenio, en los mismos términos y condiciones precedentemente expresados.



Finalmente, en el cumplimiento del presente convenio, las partes mantendrán reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**DÉCIMO:**

El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu.

**UNDÉCIMO:**

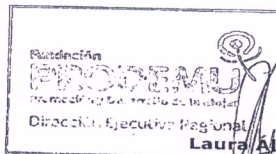
La personería de Doña Laura Álvarez Díaz para representar a la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Prodemu consta en escritura pública de fecha 11 de Abril de 2014 otorgada ante notario público de Santiago doña Nancy de la Fuente Hernández.

La personería de doña Karina Acevedo Auad para representar al SERNAC consta de Resolución N° 23/2015 de dicho Servicio que la nombró como Directora Regional en carácter Provisional y Transitorio, quien suscribe el presente convenio en mérito de facultades delegadas en el numeral tercero, letra b) de la resolución N° 0197 de 2013, mismas que se ejercen POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes al ser exhibidas mutuamente.



*Karina Acevedo Auad*  
**Karina Acevedo Auad**  
**DIRECTORA REGIONAL**  
**SERNAC AYSÉN**

**Por Orden del Director Nacional**



*Laura Álvarez Díaz*  
**Laura Álvarez Díaz**  
**DIRECTORA REGIONAL PRODEMU**  
**REGIÓN DE AYSÉN**

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL.



*Karina Acevedo Auad*  
**KARINA ACEVEDO AUAD**  
**Director Regional (PT)**  
**Servicio Nacional del Consumidor**  
**Región de Aysén**